

**DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIANTE
LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA REPUESTOS COL-PARTES SAS DE LA
CIUDAD DE PEREIRA, RISARALDA**



Universidad
Tecnológica
de Pereira

YEINY MARCELA TORRES ARENAS

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PEREIRA**

2018

**DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIANTE
LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA REPUESTOS COL-PARTES SAS DE LA
CIUDAD DE PEREIRA, RISARALDA**

YEINY MARCELA TORRES ARENAS

**PROYECTO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL
TÍTULO DE PREGRADO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL BAJO LA MODALIDAD DE
TRABAJO DE GRADO**

Director

ING. CARLOS ALBERTO BURITICA

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PEREIRA**

2018

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por su apoyo incondicional perfectamente mantenido a través del tiempo, a mis amigos que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y finalmente a los maestros, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a la Universidad Tecnológica de Pereira y a la facultada de Ingeniería Industrial por haberme permitido formarme en ella, gracias a cada maestro que hizo parte mi de formación, en especial al Ingeniero Carlos Alberto Butírca por su orientación y constante apoyo para realizar el trabajo de grado y por ultimo a la empresa REPUESTOS COL-PARTES SAS por abrirme sus puertas para poder culminar mi proceso de formación.

CONTENIDO

RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	11
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	13
2. JUSTIFICACIÓN	14
3. OBJETIVOS	15
3.1. OBJETIVO GENERAL	15
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
4. MARCO DE REFERENCIA	15
4.1. MARCO TEORICO	15
4.2. MARCO CONCEPTUAL	21
4.3. MARCO ESPACIAL	22
4.4. MARCO TEMPORAL	23
5. METODOLOGÍA	23
5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	23
5.2. FUENTES DE INFORMACION	23
5.3. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION	24
5.4. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	24
6. RESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	26
6.1. DIANÓSTICO DEL SGC DE REPUESTOS COL-PARTES SAS	26
6.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	27
6.2.1 Visión	27
6.2.2. Misión	27
6.2.3. Política de calidad	27
6.2.4. Valores corporativos	27
6.3. PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD	28
6.4. PRESENTACION DEL MANUAL DE PROCESOS	28

6.5.	PRESENTACION DEL MANUAL DE FUNCIONES	29
6.6.	PRESENTACION DEL MATRIZ DE RIESGOS	29
7.	CONCLUSIONES	30
8.	RECOMENDACIONES	32
	BIBLIOGRAFÍA	33

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Ciclo PHVA.	17
Ilustración 2. Diagrama causa y efecto	18

Lista de Tablas

Tabla 1. Variables de la investigación	244
Tabla 2. Tabla de diagnostico	246

ANEXOS

ANEXO A. Manual de Calidad.

ANEXO B. Manual de Procesos.

ANEXO C. Matriz de Juran.

ANEXO D. Manual de funciones.

ANEXO E. Mapa de riesgos.

ANEXO F. Objetivos de calidad.

ANEXO G. Procedimiento de selección, contratación, inducción, entrenamiento y evaluación de desempeño.

RESUMEN

El presente trabajo de grado titulado “DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIANTE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA REPUESTOS COL-PARTES SAS DE LA CIUDAD DE PEREIRA, RISARALDA” es un estudio orientado a la documentación de los requisitos necesarios para que la empresa pueda certificarse en la NTC ISO 9001:2015, con el fin de generar un impacto positivo dentro y fuera de la organización, puesto que internamente permitirá controlar todos los procesos, contribuyendo a una mejora continua y externamente se verá reflejado en la prestación del servicio.

Toda la información proporcionada se obtuvo a través de entrevistas y del método de observación, los cuales permiten conocer los procedimientos y otras variables que intervienen en la actividad de la empresa; brindando la información necesaria para llevar a cabo la documentación del manual de calidad.

Como resultado se realiza una propuesta de documentación de la NTC- ISO 9001:2015 para la empresa REPUESTOS COL-PARTES SAS.

ABSTRACT

The present work entitled "DOCUMENTATION OF A SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT, USING THE STANDARD ISO 900:2015 IN THE CITY OF PEREIRA, RISARALDA SPARE PARTS COL-PARTES SAS COMPANY GRADE" is a study oriented to the requirements documentation necessary so that the company can be certified in the NTC ISO 9001:2015, in order to generate a positive impact within and outside the organization, since internally it will allow to control all processes, contributing to an improved continuously and externally is will be reflected in the provision of the service.

All information provided was obtained through interviews and the method of observation, which allow to know procedures and other variables that they involved the activities of the company; providing the information necessary to carry out the documentation of the quality manual.

As result is a proposal for a documentation of the NTC-ISO9001: 2015 for the company spare parts COL-PARTES SAS.

INTRODUCCIÓN

A través de los años, las empresas se han ido concientizando de la evolución que ha tenido el mercado y que no solo se trata de vender productos o servicios sino de ir más allá; ir de la mano con el cliente, por tal motivo las empresas tienen como objetivo principal lograr una satisfacción completa del mismo brindando estándares de calidad, para así posicionarse en el mercado con una mayor competitividad; esto se logra con los sistemas de gestión de la calidad y su correcta aplicación, el cual busca planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente.

Con la respectiva documentación de un sistema de gestión de la calidad se logrará un impacto positivo dentro y fuera de la organización, puesto que internamente permitirá controlar todos los procesos detalladamente y gestionar adecuadamente toda la organización y externamente se verá reflejado en la prestación del servicio, garantizándose así el éxito de una empresa.

La industria automotriz en Colombia comprende la actividad de ensamblaje, fabricación de autopartes que son utilizadas en dicho proceso y también el mercado de reposición de las piezas; RESPUESTOS COL-PARTES SAS se encuentra ubicado en el nicho del mercado de reposición de las piezas, ya que se dedica a la compra y venta de repuestos para automóviles; con la documentación del sistema de gestión de la calidad, busca posicionarse en el mercado como una empresa altamente competitiva con un servicio de calidad, lo que más adelante le podrá dar la oportunidad de certificarse con la Norma ISO 9001:2015 dándole un valor agregado a su portafolio de servicios y lo más importante brindándole un respaldo a sus clientes, ya que siempre se está realizando al interior de la empresa una mejora continua.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“La industria automotriz en Colombia comprende la actividad de ensamblaje (vehículos ligeros, camiones, buses y motocicletas) y fabricación de partes y piezas utilizadas en dicho proceso así como el mercado de reposición. Así mismo, se involucran proveedores de insumos de otras industrias como metalmecánica, petroquímicos (plásticos - cauchos) y textiles.”¹

En la industria automotriz colombiana operan activamente diferentes ensambladoras de vehículos como por ejemplo: General Motors Colmotores (marcas Isuzu, volvo y Chevrolet), Sociedad de Fabricación de Automotores - SOFASA (marca Renault), Hino Motors Manufacturing S.A. (marca Hino – grupo Toyota), entre otras grandes ensambladoras; por esta razón, hoy en día la población colombiana cuenta con una gran variedad de marcas y precios, lo que brinda facilidad al momento de adquirir un vehículo. Como consecuencia del crecimiento del sector automotriz, aumenta la necesidad de compra y venta de autopartes y piezas de repuestos para la reparación de los automóviles o mantenimientos preventivos.

RESPUESTOS COL-PARTES SAS es una empresa que se dedica a la compra y venta de repuestos para automóviles, aparte de esto realiza licitaciones con entidades públicas y privadas, también comercializa y distribuye todo tipo de material electrónico, presta el servicio de reparación y mantenimiento de vehículos, distribuye seguros obligatorios y seguros contra riesgos, cuenta con personal capacitado para realizar cada una de las actividades, buscando así posicionarse en el mercado como una empresa altamente competitiva y cumpliendo con las exigencias y expectativas de sus clientes.

Para que la empresa pueda alcanzar este objetivo debe implementar un sistema de gestión de la calidad, ya que hasta el momento no cuenta con ninguno. Con la respectiva documentación de un sistema de gestión de calidad se logrará un impacto positivo dentro y fuera de la organización,

¹ PROEXPORT COLOMBIA. Industria automotriz en Colombia. Septiembre de 2012.

puesto que internamente permitirá controlar todos los procesos detalladamente y gestionar adecuadamente toda la organización y externamente se verá reflejado en la prestación del servicio.

RESPUESTOS COL-PARTES SAS es consciente de que cada día la oferta es mayor y que debe brindar un excelente servicio para poder competir con las diferentes empresas que existen en el mercado de autopartes; también entiende que no solo se trata de vender sino de ir de la mano con el cliente afianzando que se tiene la capacidad de ofrecer productos y servicios que se ajustan a sus exigencias; esto se logra con los sistemas de gestión de calidad y su correcta aplicación, garantizando así el éxito de una empresa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo realizar el planteamiento de un sistema de gestión de calidad en la empresa REPUESTOS COL-PARTES SAS de la ciudad de Pereira, mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2015?

1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Qué información tiene la empresa actualmente que ayude al proceso de documentación de la norma ISO 9001:2015?
- ¿Cuenta la empresa con manuales de procedimientos?
- ¿cuenta la empresa con manuales de funciones?

2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad existe una tendencia marcada a la aplicación de sistemas de gestión de la calidad, con el fin de lograr una participación en el mercado y cumplir con las expectativas de los clientes; por esta razón, es importante basar los sistemas de gestión de la calidad en la familia de las normas ISO, las cuales son el reflejo de los estándares de calidad a nivel mundial.

Dentro de la familia de las norma ISO se encuentra la norma ISO 9001:2015, que establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones. Cuando una empresa adopta esta normatividad obtiene beneficios como ser reconocida por un órgano certificador o como una organización capaz de satisfacer las expectativas del cliente final, así como los requisitos legales y reglamentarios.

Es necesario implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001: 2015, ya que esta incluye cada uno de los procesos de la organización, contribuyendo al logro de los objetivos y a una mejora continua; cabe resaltar que esta norma es un estándar de calidad para la empresa mas no para el producto o servicio, también se debe tener en cuenta que para el presente año todas las empresas colombianas se deben encontrar actualizadas con ella.

RESPUESTOS COL-PARTES SAS se debe actualizar e implementar con la norma ISO 9001: 2015, ya que hasta el momento no cuenta con ningún sistema de gestión de la calidad; esto le permitirá posicionarse en el mercado como una empresa altamente competitiva y cumpliendo con las exigencias y expectativas de sus clientes, puesto que cuenta con personal capacitado para realizar cada una de las actividades, por esta razón, es importante asegurarse que el sistema de gestión de la calidad se implementará de manera adecuada.

Por último, el presente proyecto es realizado como requisito del autor para optar al título de Ingeniero Industrial.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Documentar un sistema de gestión de calidad en la empresa REPUESTOS COL-PARTES SAS de la ciudad de Pereira, mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2015.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la información y documentación con la que cuenta la empresa.
- Diseñar un manual de procedimientos con los requisitos de la norma versión 2015.
- Diseñar un manual de funciones con los requisitos de la norma versión 2015.
- Documentar los procedimientos para cumplir con la ISO 9001: 2015 en la empresa REPUESTOS COL-PARTES SAS.
- Elaborar un manual de calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1. MARCO TEORICO

La revolución industrial, reemplazó el trabajo manual por el trabajo mecanizado; antes de esta transformación el trabajador asumía toda la responsabilidad de la producción y también era el supervisor de la calidad, trataba de detectar los productos defectuosos para no sacarlos a la venta, así fue hasta la segunda guerra mundial, ya que cuando esta estalló trajo consigo la producción en masa requiriendo del control estadístico de la calidad, este método inspeccionaba lotes de muestreo garantizando detectar los defectuosos o fallas del producto.

Posteriormente a la segunda guerra mundial se consideró que el enfoque correcto de la calidad, no solo era eliminar los productos defectuosos, sino inspeccionar todos los factores del proceso, abarcando desde la identificación inicial hasta la satisfacción final de los requisitos del cliente.

El control de Calidad cuenta con cuatro grandes exponentes:

- **Walter A. Shewart:** realizó el aporte de control estadístico de procesos, el cual se basaba en técnicas estadísticas las cuales permitían seleccionar muestras específicas de grandes lotes, detectando y corrigiendo variaciones en el proceso que podían afectar a la calidad del producto o servicio final, reduciendo desechos y evitando que los problemas llegaran al cliente final.

Como dice Shewart “la medida de la calidad es cuantitativa y puede tomar diversos valores, dicho en otras palabras, la calidad sin importar cuál sea su medición y definición, siempre será una variable”²

- **William Edward Deming:** Su filosofía se basa en mejorar la calidad de los productos y servicios, apoyándose en diferentes aspectos como: Descubrir mejoras (productos/servicios), reducir incertidumbre y variabilidad en el proceso, evitar variaciones proponiendo un ciclo, a mayor calidad mayor productividad y por última la administración es la responsable de la calidad. Realizo aportes como:
 - La mejora continua
 - Los catorce principios de Deming
 - El ciclo de Deming ó ciclo PHVA
 - Las siete enfermedades mortales de la gerencia

Uno de los grandes aportes que dejo este autor es el conocido ciclo PHVA, el cual sigue vigente.

² SHEWART, Walter A, citado por docencia de la Universidad Autónoma de México. Principales exponentes de la calidad total. P.1

EL CICLO PHVA

El ciclo PHVA es basado en un concepto de Walter A. Shewart; sirve para planificar, hacer, verificar y actuar, permitiendo en las organizaciones una mejora integral de la competitividad de los productos y servicios, mejorando de forma continua la calidad.

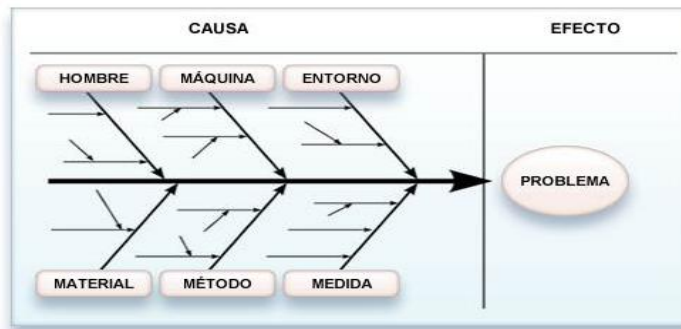
Ilustración 1. Modelo de Parrafo de muestra.



Fuente: Gestión empresarial.

- **James Juran:** Su filosofía se basa en que los administradores superiores deben involucrarse para dirigir el sistema de calidad. Su aporte es llamado la trilogía de Joseph, la cual tiene tres etapas:
 1. Planeación de Calidad: proceso de preparación para cumplir los objetivos de calidad.
 2. Control de calidad: proceso de satisfacer los objetivos de calidad durante las operaciones.
 3. Mejoramiento de la Calidad: proceso de alcanzar niveles de desempeño sin precedentes.
- **Kaoru Ishikawa:** su aporte en la calidad es el diagrama de Ishikawa o también conocido como diagrama de causa y efecto, el cual es un método grafico que refleja la relación entre un problema y los factores que posiblemente contribuyen a que exista.

Ilustración 2. Diagrama causa y efecto



Fuente: Los grandes maestros de la calidad.

FAMILIA DE LAS NORMA ISO 9000

Las normas ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 e ISO 9011, permiten a las empresas de todos los tamaños y todos los sectores formalizar su sistema de gestión de calidad. A continuación se hará una breve descripción de cada una de ellas:

- NORMA ISO 9000: Especifica los fundamentos y terminología de los sistemas de gestión de la calidad.
- NORMA ISO 9001: Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de calidad, determina si la empresa tiene la capacidad de proporcionar productos o servicios que cumplan con las exigencias de esta.
- NORMA ISO 9004: Se enfoca en empresas que cuentan con sistemas de gestión de calidad, permitiendo evolucionar para alcanzar el éxito, considerando directrices como la eficacia y la eficiencia.
- NORMA ISO 9011: Proporciona la orientación necesaria con respecto a las auditorías del sistema de gestión de calidad.

“En general, las empresas se involucran con los sistemas de gestión de la calidad ISO 9000 por tres motivadores principales: Por la exigencia del cliente, por ventaja competitiva, y por mejorar la operación interna.”³

Las empresas se enfrentan diariamente a retos para ser más competitivas y una de las estrategias para alcanzar este objetivo es establecer un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO, una de las principales normas en la ISO 9001:2014, la cual es aplicable a cualquier empresa y especifica los requisitos para los sistemas de gestión de calidad.

NORMA ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 es aplicable a cualquier tipo de organización, esta especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y determina si la empresa tiene la capacidad de proporcionar productos o servicios de calidad que cumplan con las exigencias de los clientes.

El sistema de gestión de la calidad cuenta con los siguientes ocho principios:

Principio 1: Enfoque al cliente.

Principio 2: Liderazgo.

Principio 3: Participación del personal.

Principio 4: Enfoque basado en procesos.

Principio 5: Enfoque de sistemas para la gestión.

Principio 6: Mejora continua.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Cuando una organización adopta un sistema de gestión de calidad, busca consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito, garantizando una mejora continua.

³ Rafael David Rincón. Modelo para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001. Junio de 2002.

ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2015

La estructura de la norma cuenta con diez ítems, los cuales guían y ayudan a comprender mejor la norma.

1. **Alcance:** Describe el objetivo y el campo de aplicación de la implementación de la norma.
2. **Referencias normativas:** Se refiere al documento necesario para la aplicación de la norma.
3. **Términos y definiciones:** Se refiere al vocabulario y los términos que se aplican en la norma.
4. **Contexto de la organización:** Señala las acciones que debe llevar a cabo la organización para garantizar el éxito del sistema de gestión de calidad.
5. **Liderazgo:** Señala que la alta dirección debe incluirse en el sistema de gestión de calidad.
6. **Planificación:** Son acciones alrededor de la planificación dentro de la organización para garantizar el éxito del sistema de gestión de calidad.
7. **Soporte:** Orienta los requisitos para los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada.
8. **Operaciones:** señala los requisitos para la planificación y control; de igual modo indica los requisitos para la producción de productos y servicios desde su inicio hasta llegar al cliente final.
9. **Evaluación del desempeño:** señala los requisitos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.
10. **Mejora:** Indica los requisitos para la mejora.

Para poder llevar a cabo la implementación de la norma ISO 9001:2015, en una organización donde no se cuenta con ningún sistema de gestión de calidad, es necesario tener en cuenta una serie de pasos que permitan sentar unas bases sólidas del mismo.

1. Conocer sobre la familia de normas ISO 9000.

2. Creación de una estrategia y responsables.
3. Análisis de la situación actual de la empresa.
4. Planificación de la implementación.
5. Documentación del sistema de gestión de la calidad.
6. Implementación e información de los avances.
7. Auditoria interna.

4.2. MARCO CONCEPTUAL

Cliente

Persona natural o jurídica que utiliza los servicios o productos de una empresa.

Autopartes

Conjunto de piezas que interviene en el ensamble de un automóvil y se venden por separado.

Implementar

Poner en funcionamiento una idea, un método o norma.

Norma ISO 9001

Determina los requisitos para un sistema de gestión de calidad, su aplicación es de uso interno en las organizaciones.

Sistemas de gestión de calidad

Es una herramienta que permite dirigir y controlar una organización, en función de producir bienes o servicios que cumplan con las exigencias de la calidad de los clientes.

Calidad

Es el conjunto de características inherentes que cumplen con los requisitos y expectativas de los clientes.

Competitividad

Es la capacidad que tiene una persona o empresa para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus otros competidores.

Mejora continua

Es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis detallado de cada paso llevado a cabo.

Manual de Funciones

Es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de empresa; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos.

Manual de Procedimientos

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de las diferentes áreas dentro de la empresa.

4.3. MARCO ESPACIAL

Para esta investigación, se harán observaciones a los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa REPUESTOS COL-PARTES SAS de la ciudad de Pereira, la cual se dedica principalmente a la compra y venta de repuestos para automóviles, con el fin de implementar un sistema de gestión de calidad, mediante la norma ISO 9001:2015, ya que no se cuenta con ninguno.

4.4. MARCO TEMPORAL

La investigación se realizará durante el primer semestre del año 2018 con una duración aproximada de 5 meses.

5. METODOLOGÍA

5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de esta investigación, se llevará a cabo una investigación descriptiva, ya que se requiere analizar la empresa de una forma natural, mediante un método de observación para así conocer las situaciones, costumbres y actitudes de los procesos y las personas dentro de la organización; de esta forma se recolectara la información necesaria.

5.2. FUENTES DE INFORMACION

Para la realización del proyecto se utilizará como fuente de información primaria, la información recolectada por medio del método de observación, el cual permite analizar los procedimientos de la empresa y la conducta del personal, además de otras variables que intervengan en la actividad de la empresa. Igualmente es necesario el uso de fuentes secundarias, como la documentación con la que cuenta la empresa, además de diferentes trabajos sobre el sistema de gestión de calidad que se hayan realizado antes en otras empresas o universidades que brinden el soporte necesario para cumplir con los objetivos trazados.

5.3. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

La información será registrada por medio de recursos informáticos en diferentes formatos que permitirán organizar la información recolectada para luego ser analizada, facilitando la comprensión de ella y poder realizar las conclusiones del trabajo.

5.4. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Tabla 1. Variables de la investigación

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Índice
Manual de funciones	Documento que describe cada uno de los cargos existentes en la empresa.	Departamento administrativo	Identificación del cargo, objetivo, funciones, responsabilidades, competencias.	%
Manual de procesos	Documento que describe las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de la organizacional.	Departamento administrativo	Entradas, procesos, salidas.	%
Política y objetivos	los objetivos son los resultados que una empresa pretende alcanzar. La política determina la forma como en que se van a alcanzar los objetivos.	Departamento administrativo	Revisión y/o modificación de la política y objetivos.	%

Procesos	Es la secuencia de actividades requeridas para elaborar un producto, ya sea un bien material o servicio.	Departamento administrativo y operativo	Procedimientos, registros.	Numero
Proveedores	Persona natural o jurídica que proporciona bienes o servicios a otras personas o empresas.	Departamento administrativo	Evaluación y/o revaluación de proveedores.	%
Satisfacción del cliente	Es una medida de como los productos o servicios ofrecidos por la organización cumplen o superan las expectativas de los clientes.	Clientes internos y externos	Clima organización, quejas y reclamos.	Numero

Fuente: El autor.

6. RESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

6.1. DIANÓSTICO DEL SGC DE REPUESTOS COL-PARTES SAS

El diagnóstico inicial fue desarrollado a través de un dialogo con el Gerente de REPUESTOS COL-PARTES SAS acerca de los documentos con los que contaba la organización y los que se debían crear, esto con el fin de llevar a cabo la documentación de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015.

A continuación se muestra una tabla de resumen del diagnóstico:

Tabla 2. Tabla de diagnostico

CARACTERISTICA	EXISTE	DOCUMENTADO	IMPLEMENTADO
Direccionamiento estratégico	SI	SI	SI
Manual de funciones	NO		
Manual de procesos	NO		
Manual de calidad	NO		
Matriz de riesgos SG- SST	SI	En proceso	NO
Matriz de riesgos SGC	NO		

Fuente: El autor.

6.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

6.2.1 Visión

Ser reconocidos como una de las principales empresas de repuestos automotrices del país, generando el mayor bienestar y desarrollo personal y profesional.

6.2.2. Misión

Proporcionar y garantizar no solo un servicio sino también una asesoría en la parte de repuestos automotrices, buscando así resolver y satisfacer las necesidades de cada uno de nuestros clientes, con calidad humana, profesional, responsable, sostenible, logrando así el posicionamiento y crecimiento de nuestra empresa, y de esta manera aportar también al desarrollo de nuestra ciudad y país.

6.2.3. Política de calidad

En REPUESTOS COL-PARTES SAS ofrecemos una alta variedad en autopartes para vehículos, con excelente calidad en los productos cumpliendo con las expectativas de los clientes, además contamos con precios cómodos y la mejor atención al público, lo que nos ubica en el mercado como una empresa competitiva, ya que siempre se aplica la filosofía de mejora continua.

Basada en la matriz de juran.

6.2.4. Valores corporativos

- **SERVICIO:** Brindando la mejor asesoría y calidad humana por parte de nuestro equipo de trabajo a todos nuestros clientes.
- **PUNTUALIDAD:** Cumpliendo con los tiempos pactados en la entrega de nuestros productos.
- **RESPONSABILIDAD:** Manejando nuestros productos con un control de calidad y brindando la garantía necesaria en cada uno de ellos.

6.3. PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad permite realizar la descripción del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa REPUESTOS COL-PARTES SAS, por medio de este documento se puede evidenciar cada uno de los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2015. **Ver Anexo A**

Contenido:

- ✓ Contexto de la organización
- ✓ Liderazgo
- ✓ Planificación del sistema de gestión de calidad
- ✓ Soporte
- ✓ Operación
- ✓ Evaluación de desempeño
- ✓ Mejora

6.4. PRESENTACION DEL MANUAL DE PROCESOS

El manual de procesos especifica los procedimientos que se deben llevar a cabo en cada una de las áreas de la empresa REPUESTOS COL-PARTES SAS, los cuales son obligatorios para el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015. **Ver Anexo B**

Contenido:

- ✓ Caracterización del proceso administrativo.
- ✓ Caracterización del proceso financiero.
- ✓ Caracterización del proceso mercadeo.

6.5. PRESENTACION DEL MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones especifica la identificación, las funciones, las responsabilidades y los requisitos de cada uno de los cargos que existen en la empresa REPUESTOS COL-PARTES SAS. **Ver Anexo D**

Contenido:

- ✓ Gerente
- ✓ Contador
- ✓ Líder administrativo
- ✓ Auxiliar administrativo
- ✓ Jefe de almacén
- ✓ Súper numerario
- ✓ Vendedores
- ✓ Mensajeros

6.6. PRESENTACION DEL MATRIZ DE RIESGOS

La matriz de riesgos permite identificar los riesgos a los cuales está expuesta la empresa desde los ámbitos financieros, operacionales, ambientales y de mercado. **Ver Anexo E**

Contenido:

- ✓ Identificación de los riesgos.
- ✓ Análisis de los riesgos.
- ✓ Valoración de los riesgos.
- ✓ Oportunidad de mejora.

7. CONCLUSIONES

- Se realizó un diagnóstico inicial de la empresa, para identificar los procedimientos que se llevan a cabo y que no se encontraban documentados, también se conoció la estructura organizacional que tiene y con base en esta información obtenida se empezó a documentar el manual de calidad.
- Se estructuró y documentó el manual de funciones, describiendo cada uno de los cargos con sus respectivas funciones y responsabilidades laborales.
- Se elaboró el manual de procedimientos, especificando las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de las diferentes áreas dentro de la empresa, para poder evaluar cada proceso de manera más sencilla.
- Se desarrolló y documentó la matriz de riesgos generales de la empresa para así evidenciar cuales deben estar en constante seguimiento.
- Se elaboró la matriz de juran teniendo en cuenta lo que la empresa ofrece y las necesidades de los clientes, de esta forma se crea la política de calidad.

- El trabajo realizado permitió establecer las bases requeridas para la documentación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, quedando presto a la implementación para conseguir una mejora continua en la empresa.

8. RECOMENDACIONES

- Es importante capacitar y comprometer a todo el personal, sobre la importancia de aplicar el manual de calidad y cumplir con los objetivos de calidad, para conseguir una mejora continua.
- Es aconsejable registrar y llevar un control de los documentos que se manejan internamente en la empresa, basándose en la norma cero y en el sistema de gestión de la calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 para evitar futuros hallazgos que puedan entorpecer la certificación.
- Sí se desea alcanzar la certificación ISO 9001:2015, es importante documentar las auditorías internas que se realicen, conjuntamente con los hallazgos y se deben aplicar las acciones correctivas y preventivas necesarias evidenciando así el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad.

BIBLIOGRAFÍA

SBQ consultores. ISO 9001: La importancia de la calidad en las organizaciones. Disponible en:

<https://www.s bqconsultores.es/iso-9001-la-importancia-de-la-calidad-en-las-organizaciones/>

PROEXPORT COLOMBIA. Industria automotriz en Colombia. Disponible en:

[http://www.inviertaencolombia.com.co/Adjuntos/Perfil%20Automotriz_%20Septiembre%202012%20Final%20\(2\).pdf](http://www.inviertaencolombia.com.co/Adjuntos/Perfil%20Automotriz_%20Septiembre%202012%20Final%20(2).pdf)

ANDI. La industria automotriz. Disponible en: <http://www.andi.com.co/cinau>

Revista Universidad EAFIT. Modelo para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001. Rafael David Rincón. Disponible en: <file:///D:/Bibliotecas/Downloads/947-1-2922-1-10-20120615.pdf>

Gestión empresarial. Ciclo PHVA y Matriz DOFA. Disponible en: <https://gestionempresarial4.wordpress.com/174-2/>

Universidad sur colombiana. Norma técnica colombiana. Disponible en: <https://www.usco.edu.co/contenido/ruta- calidad/documentos/anexos/65-NTC%20ISO%209000-2005.pdf>

ISO 9001:2015. Principios de la gestión de calidad. Disponible en: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Normas9000. Estructura de la norma ISO 9001:2015. Disponible en:
<http://www.normas9000.com/content/estructura-de-la-norma-ISO-90012015.aspx>

Calidad y gestión. Implementación de ISO 9001:2015-pasos a seguir. Disponible en:
<https://calidadgestion.wordpress.com/2017/05/29/implementacion-de-iso-9001-2015-pasos-a-seguir/>

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores. Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5942/1/Canchumanya_cr.pdf